

Verksamhetsplan 2014

Administrativa avdelningen

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé, ansvarsområde och organisation

Den interna administrationen inom serviceförvaltningen är organiserad i en administrativ avdelning. Avdelningen har en tudelad roll såtillvida att den dels ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamheter adekvat stöd och service, dels svara för och/eller samordna strategiska förvaltningsövergripande frågor. I det senare ingår också att vara drivande i frågor rörande att förvaltningen följer gällande lagstiftning, reglementen och policies.

Fr o m februari 2014 ingår förvaltningens samtliga administrativa resurser i den administrativa avdelningen. Detta genom att de fyra administrativa anställningar som tidigare tillhört verksamhetsområde kontaktcenter organisatoriskt har förts till den administrativa avdelningen.

Avdelningen svarar för en mängd olika frågor. Som exempel på dessa kan nämnas registratur, samordning av förvaltningens budget- och planeringsarbete, ekonomiuppföljning och redovisning, övergripande internkontroll, utredningar, övergripande HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor, IT, telefoni, kommunikations- och informationsfrågor samt övergripande utvecklingsarbete inklusive tjänsteutveckling.

Vad gäller tjänsteutveckling ska administrativa avdelningen svara för projektledarskap gällande olika tjänsteutvecklingsprojekt. Detta berör framför allt fyra medarbetare inom avdelningen. Inledningsvis ska processen och dess arbetssätt och metod utarbetas.

Avdelningen har 14,5 helårsanställningar (15 personer) omfattande en chef, en kvalificerad utredare, fyra utvecklingssekreterare, en kommunikationsstrateg, en IT-ansvarig, en administrativ handläggare för lokal- och inköpsfrågor m m, en administrativ handläggare för registratur- och arkivfrågor m m, en budgetcontroller, en verksamhetscontroller, en HR-konsult, en systemförvaltare samt en strateg. Chefen för avdelningen är direkt underställd förvaltningschefen och övriga anställningar inom avdelningen är direkt underställda avdelningschefen.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2014 som är styrande för administrativa avdelningen med dess uppdrag är ”Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras” samt ”Stadens verksamheter är kostnadseffektiva”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten” respektive ”budgeten är i balans” och ”alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva” är de som är mest styrande för avdelningens verksamhet.

Enhets specifika åtaganden

Åtagande

Administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies.

Arbetsätt

Varje medarbetare inom avdelningen ska bevaka och följa utvecklingen inom sitt respektive ansvarsområde. Detta för att dels kunna vara ett utvecklingsstöd för förvaltningens chefer och kunna informera om nya direktiv, ändrad lagstiftning m m, dels för att i vissa fall kunna fungera som en kontrollfunktion gällande att förvaltningen uppnår och följer mål, beslut och policies.

LEAN har implementerats i avdelningen och ska fortgå under året. Detta som ett led i arbetet med att utveckla och effektivisera arbetsätt och rutiner.

Kommunikationsstrategen

Kommunikationsstrategen ska verka för att förvaltningens externa och interna kommunikation är effektiv och bidrar till att serviceförvaltningens mål uppnås. I början av året ska en kommunikationsplan för 2014 tas fram. Kommunikationsplanen ska utgå från en gemensam vision för serviceförvaltningen och innehålla strategier och aktiviteter som ska stärka förvaltningens varumärke.

Kommunikationsstrategen deltar aktivt i stadens nätverk för kommunikationsansvariga och är en länk mellan kommunikationsstaben på stadsledningskontoret och serviceförvaltningen. Under 2014 ska förvaltningens gemensamma samarbetsyta i Sharepoint utvecklas och lanseras. Detta arbete samordnas av kommunikationsstrategen. Samarbetsytan kommer att bli en viktig kanal för intern kommunikation.

Intranätet och samarbetsytorna är viktiga kanaler för förvaltningens kund- och medarbetarkommunikation. Kommunikationsstrategen är huvudredaktör för förvaltningens intranät och har ett övergripande ansvar för innehåll och struktur. Kommunikationsstrategen är ett stöd för förvaltningens webbredaktörer och sammankallande för webbredaktörgruppen som träffas cirka 1 gång per månad. Kommunikationsstrategen ska genom

kunskapsöverföring och olika aktiviteter arbeta för att höja kommunikationskompetensen inom webbredaktörsgruppen

Serviceförvaltningens del av stockholm.se innehåller främst information om Kontaktcenter Stockholms verksamhet. Kommunikationsstrategen är förvaltningens huvudredaktör och har ett nära samarbete med webbredaktören på KC och kommunikationsstaben på SLK när det gäller förvaltningens information på stockholm.se.

Kommunikationsstrategen producerar och publicerar förvaltningens nyhetsbrev; Personalbladet, Upphandlingsnytt och Nyheter från Serviceförvaltningen. Under 2014 ska det externa nyhetsbrevet göras om till ett digitalt brev.

Kommunikationsstrategen ska, i enlighet internkontrollplanen, göra en genomgång av hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar - nyhetsbrev, kundmeddelanden inom respektive område m m.

Controllern (budget)

Controllern svarar för framtagande av budget samt genomföra noggranna budgetuppföljningar under året, dels i samband med tertialrapporterna, dels i månadsrapporter. Vidare deltar kontrollern i arbetet med att ta fram prislstan för nämndens verksamheter. Vidare sker bevakning och vidareberapportering om eventuella förändringar i de ekonomiska regelverken.

Controllern (budget) ska också fungera som förvaltningens redovisningsansvarige och därmed ansvara för att delårs- och årsbokslut utarbetas, ha en omvärldsbevakning (förändringar i redovisningslagar m m) samt ge råd och stöd i alla frågor av ekonomisk art. En gång i månaden ska kontrollern föredra det ekonomiska läget för förvaltningsledningen.

Controllern (verksamhet)

Controllern ska löpande under året ta fram och följa upp statistik samt i samarbete med budgetcontrollern ta fram förslag till prismodeller och prislista. Statistiken och prestationerna redovisas för nämnden samt för förvaltningsledningen vid vissa tillfällen under året. Controllern ska följa upp de interna kontrollmomenten inom verksamheterna samt framställa och följa upp indikatorer, jämförelsetal, volymer och verksamhetsmått. Vidare ska kontrollern bevaka förändringar i regelverk och system som kan påverka de rapporter som används av kontrollern. Verksamhetscontroller tar även fram förslag till förvaltningsledning av förändringar i serviceavtal och gränssnitt i samråd med verksamheterna. Vidare ska viss benchmarking genomföras i form av jämförelser av verksamhet, priser, volymer etc med andra organisationer.

Controllern svarar tillsammans med utredaren för uppföljning av den internkontroll som ska ske enligt förvaltningens internkontrollplan samt att internkontroll sker gällande verksamheternas avtal och

gränssnitt. Controllern ska fungera som Lean-handledare med uppdraget att implementera LEAN i syfte att effektivisera förvaltningens processer inom verksamheterna.

Controllern ska så långt utrymme finns även arbeta med tjänsteutveckling. Detta genom att fungera som projektledare för ett eller flera utvecklingsprojekt.

HR-konsulten

HR-konsulten ska arbeta med samordning av lönerevisionen, samverkansfrågorna, introduktion för nyanställda m m samt arbeta med jämställdhets- och mångfaldsfrågorna. Vidare ska policy- och styrdokument utarbetas alternativt uppdateras vid behov. Under året ska riktlinjer/rutiner för att motverka alkohol och droger på arbetsplatsen utarbetas.

Utvecklingen av sjukfrånvaron ska noga följas och HR-konsulten ska aktivt bidra till att nämndens mål om en sjukfrånvaro om högst 4,4% inom serviceförvaltningen uppnås under året. Cheferna stöttas i tolkningen och analysen av adekvat sjukfrånvarostatistik för att kunna följa upp frånvaron inom sin enhet/avdelning. HR-konsulten redovisar sjukfrånvaroutvecklingen för förvaltningsledningen en gång i månaden.

HR-konsulten ska genomföra kontrollaktiviteter när det gäller insatser och resultat avseende arbetet med att minska sjukfrånvaron. HR-konsulten ska genom stickprovskontroller granska att cheferna följer upp handlingsplanen utifrån resultatet av medarbetarenkäten.

Inför löneöversyn görs en analys av lönebilderna på serviceförvaltningen och adekvat personalstatistik tas fram och sammanställs.

Administrativa handläggaren (lokal- och inköpsfrågor m m)

Under året ska den administrativa handläggaren vara förvaltningens representant gällande den fortsatta utvecklingen av ”effektivt inköp”. Vidare ska det systematiska brandskyddsarbetet (SBA) fortsätta under året gällande dokumentation samt uppföljning och kontroll.

Handläggaren svarar för lokaladministrativa frågor såsom kontakter med fastighetsägare, entreprenörer och leverantörer samt ser till att hyresavtal, städavtal o dyl följs upp och vårdas. Handläggaren sköter dessutom huvuddelen av alla inköp inom förvaltningen (särskilt kontorsmaterial och inventarier) och har därmed kontroll över vilka inköp som görs samt över vilka leverantörer som nyttjas. Vid behov genomförs direktupphandlingar.

Den administrativa handläggaren ska stå för utskick och övrig administration gällande förvaltningsgruppens möten (ej sekreterarskap). I arbetsuppgifterna ingår också att administrera och rapportera i RISK samt fungera som förvaltningens kontaktperson för detta system.

Administrativa handläggaren (registratur, arkivfrågor m m)

Handläggaren svarar för att serviceförvaltningen har ett väl fungerande diarium vilket är av stor vikt i en offentlig förvaltning. Inom ramen för de regler och förordningar som gäller för förvaltningen inom detta område, diarieför registratören berörda inkommande och utgående handlingar samt gör en preliminär bedömning av vad som är allmänna handlingar respektive sekretessbelagt material. Vidare ska allmän handling lämnas ut utan dröjsmål.

Den administrativa handläggaren har också att planera och utföra nämndutskick, placera föredragningslista, ärenden och protokoll i Insyn, expediera protokoll m m efter nämndens sammanträde. Vidare ska sammanträdesarvode rapporteras i e-Vald. Handläggaren fungerar som arkivhandläggare i förvaltningen vilket bl a innebär att hålla hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen kända i hela organisationen. Under året fortsätter arbetet med att upprätta en bevarandeförteckningen så att den följer den röda tråden som finns i hanteringsanvisningarna och klassificeringsstrukturen. Ett nära samarbete med verksamheternas arkivredogörare ska råda samt att ett aktiv utvecklingsarbete gällande arkivfrågorna ska ske under året.

Under året ska den administrativa handläggaren delta i förberedelser inför anslutningen av diariesystemet Diabas till e-arkiv.

IT-ansvarig

IT-ansvarige svarar för förvaltningens övergripande IT- och telefonifrågor. Den IT-ansvarige fungerar i huvudsak som beställare och förvaltningens kontaktperson gentemot den externa partnern. Detta innebär att följa upp driftleveransen, vid behov beställa ny utrustning, beställa behörigheter, beställa behörighetsändringar på de gemensamma mapparna, göra ändringar av applikationer på datorn etc. Den IT-ansvarige ska dessutom fungera som kontaktperson gentemot stadsledningskontorets IT-avdelningen inom ramen för deras övergripande beställansvar för en stadsgemensam IT-drift.

Den IT-ansvarige är dessutom förvaltningens IT-säkerhetssamordnare. I det ligger att hålla sig och förvaltningen uppdaterad vad gäller allmänna och stadsövergripande IT-säkerhetsregler samt vara förvaltningens representant i stadens IT-säkerhetssamordnarmöten.

I rollen som telefoniansvarig har den IT-ansvarige bl a att underhålla och uppdatera den lokala hänvisningsdatorn med information om personal och verksamheter. Beställning av teleabonnemang

och telefoner, hålla förvaltningens nummerplan uppdaterad, viss felsökning och hantering av reparationer av telefoner ingår också. Kontakterna med Telia och den stadsgemensamma växeln går genom telesamordnaren, antingen via mail eller via hänvisningsdatorn. I uppdraget ingår också att vara behjälplig vid framtagandet av statistik till verksamhetsområdena samt att förvaltningsövergripande telefonistatistik rapporteras till förvaltningsledningen vid vissa tillfällen.

Under året kommer staden övergå till ett nytt telefoniavtal vilket kommer att medföra en del merarbete inför övergången. Det nya avtalet innebär en hel del förändrade och nya tjänster att sätta sig in i för att kunna se till att förvaltningen får ut det bästa av det nya avtalet.

2014 löper serviceförvaltningens leasingavtal på datorer ut. Dessa ska under året inventeras och bytas ut.

Under året ska den IT-ansvarige också verka för att rutinerna för förvaltningens behörighetsadministration utvecklas. Inom ramen för internkontrollplanen ska den IT-ansvarige kontrollera att rätt person har rätt behörighet samt utföra kontroller av hanteringen gällande avslut av systembehörighet. Kontrollerna ska ske tertialvis.

Utredaren

Utredaren ska bevaka att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar. Vidare ska utredaren stödja förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem (ILS) inkluderande internkontroll samt program för kvalitetsutveckling. I detta sammanhang är utredaren, tillsammans med verksamhetscontrollern, också handledare för genomförandet av Lean inom förvaltningen. Utredarens arbete med utvecklingsfrågor inom förvaltningen kommer ha fokus på uppdraget att utveckla och etablera nya tjänster

Därutöver ansvarar utredaren för att samordna förvaltningens säkerhetsarbete i enlighet med stadens säkerhetsprogram. Under året ska nämndens risk- och sårbarhetsanalys uppdateras.

I övrigt är utredaren förvaltningens kontaktperson för internationella frågor. I uppdraget ingår att representera förvaltningen i stadens internationella nätverk, sprida EU-information med mera.

Utvecklingssekreteraren (tjänsteutveckling m m)

Utvecklingssekreterarens arbete med utvecklingsfrågor inom förvaltningen kommer ha fokus på uppdraget att utveckla och etablera nya tjänster. Arbetsformer och genomförande för detta kommer att klargöras i ett senare skede.

Utvecklingssekreteraren ska fungera som LEAN-coach i administrativa avdelningen innebärande att under året ha en samordnande roll i avdelningens LEAN-arbete.

Utvecklingssekreteraren kommer under året att ha ett fokus på ett fortsatt arbete med att införliva ärendehanteringssystemet Ester på serviceförvaltningen. Detta arbete innefattas av ett projektledarskap och en samordning av förvaltningens resurser för utveckling och införande av ärendehanteringssystemet.

Därutöver kommer utvecklingssekreteraren också att samordna och ansvara för utvärderingen av chefsstöd lön på verksamhetsområdet lön och pension. Utvecklingssekreteraren svarar också för arbetet inom lön och pension med att utveckla en detaljerad införandeplan för skanning gentemot kund och intern elektronisk arkivering.

I övrigt ansvarar också utvecklingssekreteraren för att samordna serviceförvaltningens arbete med jämställdhet och mångfald och vid behov utveckla förvaltningens arbete inom detta område.

Systemförvaltaren

Systemförvaltningen inom avdelningen berör i huvudsak det s k LIS-datalagret (ledningssystem) och Business Objects. Systemförvaltaren ska på uppdrag av stadsledningskontoret delta i framtagningen av stadsgemensamma rapporter som ett kvalitetssäkrat arbetsverktyg för stadens chefer inom områdena personal och ekonomi. Systemförvaltaren ska också, i största möjliga mån, utifrån önskemål ta fram förvaltningsspecifika rapporter. Systemförvaltaren har också att informera om LIS och Business Objects till kontaktpersoner på förvaltningarna.

Vidare deltar systemförvaltaren i framtagandet av förvaltningsplanen och utvecklingsplanen för LIS. Under året ska systemförvaltaren också vara delaktiga i arbetet med att utarbeta ett gränssnitt för serviceförvaltningens uppdrag gällande LIS. Arbetet ska ske tillsammans med stadsledningskontoret som är systemägare för LIS. Dessutom ska ett klargörande utformas gällande serviceförvaltningens roll och uppgifter gentemot övriga förvaltningar.

Stöd för stadens användare av applikationen Infoview ska genomförs inom ramen för Business Objects support på serviceförvaltningen. Supporten ska fånga in och tillgodose relevanta önskemål från användare gällande statistikframtagningen och annan service. Uppföljning av genomförda beställningar genomförs av systemförvaltaren i samarbetet med leverantörerna för att kvalitetssäkra leveranser inom drift och underhåll av LIS. Vidare ska en kontinuerlig och relevant omvärldsbevakning inom området för beslutsstödssystem vara gällande under året. LIS-systemförvaltare kommer att bidra till ett löpande arbete med tillsyn och uppföljning av processerna inom LIS-systemförvaltning i den mån det efterfrågas av LIS-systemägaren. Vidare ska systemförvaltaren delta i förberedelserna och testarbetet inför plattformsbudet i samband med övergången till SIKT-avtalet med Tieto under året 2014.

Utvecklingssekreteraren (telefoni/IT)

Utvecklingssekreteraren ska utföra planerade förändringar och utökningar av talsvar och lösningar i telefonisystemet CallGuide. Vidare ska kontaktcenter förses med lösningar av arbetsplatser i samband med eventuella förändringar.

I övrig svarar utvecklingssekreteraren för administration av IT-system på förvaltningen i samarbete med den IT-ansvarige. Ett mycket nära samarbete med den IT-ansvarige ska finnas under året, vilket bl a ska innebära en minskad sårbarhet för IT-och telefonifrågor i förvaltningen.

Utvecklingssekreteraren (statistik KC, utvecklingsfrågor)

Utvecklingssekreteraren ska arbeta med statistikuttag och analys gällande kontaktcenter. Vidare ska insatser göras gällande coaching och medlyssning. Utvecklingssekreteraren ska fungera som projektledare för olika utvecklingsprojekt inom ramen för förvaltningens arbete med tjänsteutveckling. Detta kan dels handla om utveckling av nya tjänster dels inom kontaktcenter, dels inom andra verksamhetsområden.

Utvecklingssekreteraren (objektsförvaltare KCH m m)

Utvecklingssekreteraren ska fungera som objektsförvaltare för KCH samt för e-tjänsten Tyck-till. Utvecklingssekreteraren ska delta i arbetet med att utveckla och införa ett ärendehanteringssystem inom förvaltningen. Efter implementeringen av ärendehanteringssystemet ska utvecklingssekreteraren fungera som objektsförvaltare för detta.

Strategen

Strategen ska svara för insatser som syftar till att höja kompetensen och förmågan hos chefer och medarbetare gällande bemötande såväl inåt som utåt gentemot våra kunder. I detta ingår bl a att leda coachgruppen som består av ett antal chefer samt ge utbildningsinsatser i Talk Map. Arbetet består också av att utvärdera och utveckla de genomförda insatserna.

Under året ska ett utökat samarbete ske med kommunikationsstrategen.

Åtagande

Administrativa avdelningen ska erbjuda god tillgänglighet och ett bra bemötande.

Arbetsätt

Samtliga medarbetare inom avdelningen ska tillhandahålla en god tillgänglighet och ett bra bemötande genom att bl a alltid återkoppla vid frågeställningar samt arbeta serviceinriktat med målet att ”kunden” alltid ska bli nöjd.

Vi ska i största möjliga mån finnas på plats och i övrigt vara tillgängliga genom att svara i telefonen alternativt vidarekoppla telefonen vid frånvaro samt kontinuerligt lyssna av telefonsvararen. E-posten ska läsas dagligen och svar på e-post ska ske snarast möjligt samt i övrigt följa stadens e-postregler (meddelande vid frånvaro samt tillse att kollega läser e-posten vid frånvaro).

Trots svårigheter i sammanhanget (eftersom avdelningen i huvudsak består av ensamfunktioner) försöker vi besvara och hantera ”kundens” frågor även om den det berör inte är på plats. En viktig förutsättning för att detta ska fungera är att vi berättar för varandra om vad som är på gång inom respektive ansvarsområde (på avdelningsmöten m m).

Åtagande

Administrativa avdelningen ska erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

Arbetsätt

Arbetet med att ge råd, stöd och information i olika frågor till förvaltningsledning, övriga chefer och verksamheterna, ska kännetecknas av ett professionellt och samarbetsvilligt förhållningssätt.

Kommunikationsstrategen

Serviceförvaltningen ska följa stadens kommunikationsprogram och sträva efter att vara en kommunicerande organisation. Kommunikationsstrategens roll är att operativt och strategiskt stödja företagsledning, chefer och enheter i kommunikationsarbetet. Detta sker bland annat genom rådgivning, coaching och utbildning.

Cheferna har en nyckelroll i den kommunicerande organisationen. Kommunikationsstrategen ska under året göra insatser för att bidra till att förbättra chefernas kommunikativa kompetens och förmåga. En utgångspunkt i detta arbete är chefernas ledarskapsrapporter som kommunikationsstrategen går igenom och följer upp.

Controllern (budget)

Controllern har månatlig kontakt med budgetansvariga för genomgång av ekonomin och fungerar som ett stöd i framtagandet av periodens resultat samt i prognosarbetet. Controllern sammanställer och rapporterar löpande det ekonomiska läget till förvaltningsledning och nämnd för att ge beslutsstöd i frågor av ekonomisk karaktär. Vidare svarar kontrollern (budget) för behörighetsadministration, support m m gällande lednings- och informationssystemet LIS samt Agresso.

Controllern (verksamhet)

Controllerns arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” varför de inte upprepas här.

HR-konsulten

HR-konsulten ska vara uppdaterad vad gäller lagar, avtal och policy inom personalområdet för att kunna ge verksamheterna och förvaltningsledningen ett professionellt stöd i HR-frågor. HR-konsulten ska ge råd och stöd till cheferna i rehabiliteringsfrågor, omstruktureringsarbete, lönerevision, förhand-

lingar m m samt i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten. HR-konsulten ska också stötta cheferna i arbetet med att minska sjukfrånvaron inom respektive enhet/avdelning samt delta i diskussioner med förvaltningsledningen när det gäller analys av sjukfrånvaron och övriga personalfrågor. HR-konsulten är kontaktperson mot företagshälsovården och försäkringskassan. HR-konsulten står för sekreterarskapet vid MBL-förhandlingar, överläggningar mm samt ska i övrigt vara ett stöd för cheferna i frågor inom ramen för medbestämmandelagen och arbetsrätten.

Administrativa handläggaren (lokal- och inköpsfrågor m m)

Den administrativa handläggaren ska vara chefer och medarbetare behjälplig i inköps- och lokalfrågor. Vidare ingår att samordna möblering och generell utformning av förvaltningens lokaler.

Handläggaren svarar för avtalsvården, kontakterna och hanteringen gällande vaktmästaren, köksvärdinnan/vården samt städaren.

Den administrativa handläggaren (registraturet, arkivfrågor m m)

Handläggaren ger råd, stöd och vägledning vid diarie- och arkivfrågor. Vidare bevakar hon förvaltningens officiella e-brevlådor och vidarebefordrar inkomna e-brev till berörd person/funktion.

IT-ansvarig

Den IT-ansvarige ger telefonisupport och visst IT-stöd i form av exempelvis skrivarinstallationer samt beställningar till verksamheterna. IT-supporten avser en konsultativ roll som innebär exempelvis att rekommendera vilken hårdvara en verksamhet behöver, om det behöver inskaffas fler arbetsplatser, beställa eventuella uppgraderingar av applikationer på datorn, beställa ändringar i behörigheter till delade mapparna m.m.

Utredaren

Utredaren ska bistå nämnd, förvaltningsledning och chefer inom förvaltningen med relevanta och tydliga underlag för beslut i samband med utarbetande av tjänsteutlåtanden, remissvar och utredningar. Vidare ansvarar utredaren för uppdrag gällande tjänsteutveckling samt för beställning, återrapportering m m avseende förvaltningens årliga kundundersökningar. Därutöver svarar utredaren för andra administrativa uppgifter såsom att skriva protokoll, minnesanteckningar etc.

Utvecklingssekreteraren

Utvecklingssekreteraren ska medverka till att aktivt utveckla den egna verksamheten samt arbeta med verksamhetsutveckling på såväl förvaltningsövergripande nivå som verksamhetsnivå. Utvecklingssekreteraren ska bistå förvaltningsledningen och verksamheterna på ett effektivt och kvalificerat sätt för att kunna tillgodose de behov som uppstår. Utöver detta ansvarar också utvecklingssekreteraren i förekommande fall för administrativa göromål såsom exempelvis föra protokoll och minnesanteckningar.

Systemförvaltaren

Systemförvaltarens uppdrag är till dess absoluta merpart riktat mot övriga förvaltningar och ska i sitt arbete bidra till uppfyllelsen av åtagandet genom att erbjuda en effektiv och kvalificerad service.

Utvecklingssekreteraren (telefoni/IT)

Utvecklingssekreterarens insatser för att uppfylla åtaganden är desamma som anges för den IT-ansvarige (se ovan), varför de inte upprepas här.

Utvecklingssekreteraren (statistik KC, utvecklingsfrågor)

Utvecklingssekreteraren ska medverka till en verksamhetsutveckling på såväl förvaltningsövergripande nivå som verksamhetsnivå. Utvecklingssekreteraren ska bistå förvaltningsledningen och verksamheterna på ett effektivt och kvalificerat sätt för att kunna tillgodose de behov som uppstår.

Utvecklingssekreteraren (objektsförvaltare KCH m m)

Utvecklingssekreterarens arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” varför de inte upprepas här.

Strategen

Utvecklingssekreterarens arbetsätt för detta åtagande är i princip identiska med de arbetsätt som redovisades under åtagandet ”administrativa avdelningen ska aktivt bidra till att serviceförvaltningen uppnår och genomför stadens och nämndens mål, beslut och policies” varför de inte upprepas här.

Uppföljning

Generell uppföljning av verksamhetsplanen med dess åtaganden och arbetssätt sker kontinuerligt på APT-möten samt i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen. Uppföljning sker i form av en kundenkät till samtliga chefer inom förvaltningen och egenutvärdering samt att respektive medarbetare stämmer av med chefer och medarbetargrupper i samband med/i efterhand vid särskilda uppdrag.

Resursanvändning

Kompetens

Varje medarbetare svarar för att, i samråd med avdelningschefen, följa hur den egna kompetensen stämmer med vad som krävs för åtagandena och uppdragen. Med utgångspunkt i de behov som finns tar var och en ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling, exempelvis genom att själv söka information och kunskap för sitt område, delta i samarbeten, nätverk med mera. När specifik kunskap för ett uppdrag saknas ordnas också möjlighet att delta i utbildning, seminarier etc. Under året ska individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga medarbetare. Dessa utarbetas av chefen och respektive medarbetare gemensamt.

Medarbetarnas kompetens ska också nyttjas i största möjliga utsträckning när det gäller att kortvarigt och vid särskilda tillfällen kunna utföra en kollegas arbetsuppgifter vid sjukdom eller ledighet.

System

Alla svarar för den egna systemanvändningen inom respektive område, exempelvis ekonomisystem, diarium, personalsystem, ILS-webb. I vissa fall kan också ingå att genom information med mera underlätta användningen av respektive system inom förvaltningen. Utbildning och kompetensutveckling erbjuds när detta behövs. I vissa fall deltar medarbetare också i utvecklingsarbete för systemen

Kommunikation

Enheten ska använda stadens system för kommunikation via telefon, e-post och intranät på ett effektivt sätt. Kunder och andra intressenter ska snabbt och enkelt nå oss. Vår information ska kommuniceras tydligt. Möten ska så långt det är möjligt vara väl förberedda så att kommunikationen är genomtänkt vad gäller syfte och genomförande. Kommunikationsstrategens kompetens på området ska i detta sammanhang tas till vara.

Samverkan

Medarbetarna inom avdelningen deltar i nätverk för respektive arbetsområde, exempelvis IT och informations säkerhet, kommunikation, ILS-arbete med mera. Vidare deltar avdelningschefen i chefsnätverk gällande exempelvis personalstrategiska frågor.

Budget

Avdelningens budget omfattar personalkostnader samt övriga kostnader för planeringsdagar och för kompetensutveckling. Kostnaden för administrativa avdelningen under 2014 beräknas uppgå till ca 10 685 tkr varav ca 10 535 tkr omfattar personallönekostnader. Detta exklusive systemförvaltaren som finansieras av SLK.

Medarbetarna

Alla medarbetare ska känna till syftet med och innehållet i Vision 2030 och frågan om hur avdelningen kan bidra till att visionen blir verklighet ska vara ständigt återkommande under året.

En god arbetsmiljö ska gälla inom avdelningen genom att alla tar ett gemensamt ansvar för att ett gott arbetsklimat råder. Viktigt i sammanhanget är medarbetarna får kontinuerlig och adekvat information bl a om aktuella frågor inom förvaltningen och staden, vilket chefen har ett särskilt ansvar för. Avdelningsmötena ska ge stort utrymme för dialog och inflytande och kännetecknas av en tillåtande atmosfär där man ska kunna ställa frågor och uttrycka sin mening i olika frågor. En frihet under ansvar ska gälla där flexibla arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme ska ges i största möjliga mån.

Arbetsmiljöfrågorna ska ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen och uppföljningen under året. Bland annat diskuteras arbetsmiljöfrågor på avdelningens APT-möten. När resultatet för avdelningen av stadens medarbetarundersökning finns tillgänglig, diskuteras resultatet på APT och eventuella förbättringsområden med beslut om insatser redovisas i en handlingsplan.

Avdelningens målsättning för sjukfrånvaron under 2014 är 1%. I arbetet med att minska eller åtminstone upprätthålla denna låga sjukfrånvaro ingår att medarbetarna i största möjliga mån deltar i de förebyggande och hälsobefrämjande åtgärder som erbjuds inom förvaltningen. Chefen ska uppmuntra medarbetarna att utnyttja friskvårdstimmen. I de fall sjukfrånvaro

inträffar ska chefen kontakta medarbetaren under första sjukdagen och i övrigt vara aktiv i kontakterna under pågående sjukfrånvaro.

Resultat och analys - utveckling

Varje medarbetare svarar för att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar inom det egna arbetsområdet med utgångspunkt från de resultat som uppnås. Vid behov sker samråd kring detta med avdelningschefen.

Utvecklings- och förbättringsområden identifieras också när avdelningen gemensamt sammanfattar, följer upp och analyserar resultaten i förhållande till åtagandena. Detta görs i samband med tertiärrapporterna och årsredovisningen.

LEAN-arbetet som påbörjades under 2013 ska fortgå under året.

Övriga mål och planer

Avdelningens arbete utifrån stadens miljöprogram

Nämndens miljöhandlingsplan inklusive resepolicy utgör riktlinjerna för avdelningens miljöarbete. Avdelningen ska ha ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs av avdelningen väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första miljövänliga transporter. Inom ramen för lokaladministrationen verkar avdelningen för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Avdelningens arbete utifrån nämndens jämställdhets -och mångfaldsplan

Arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder m m ska finnas inom avdelningen. Exempelvis anskaffas hjälpmedel vid behov. Medarbetarna inom avdelningen ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet så tillåter) för att bl a kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Vid en eventuell rekrytering till avdelningen ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom avdelningen råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader p g a kön, etnicitet etc förekomma.

Riskhantering och internkontroll

I enlighet med nämndens internkontrollplan ska administrativa avdelningen svara för tre granskningsområden under året. Avdelningen ska tertialvis göra en genomgång av hur enheterna/avdelningarna följer upp de handlingsplaner som utformats utifrån resultatet av medarbetarenkäten. Vidare ska tertialvis kontroll göras av att rätt person har rätt behörighet samt kontroll av hanteringen gällande avslut av systembehörighet samt att en genomgång ska göras av hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar, såsom exempelvis nyhetsbrev, kundmeddelanden inom respektive område m m.

Rutiner för hur dessa granskningar ska genomföras kommer att utformas i början av året.
